

KAF EN KOREN



**JAARVERSLAG
2018-2019**

VOORWOORD

Dit is een bijzonder jaarverslag. Het beslaat namelijk twee jaren; jaren waarin op veel terreinen resultaten zijn geboekt.

Zo zijn de reglementen gereedgekomen voor vijf van de zes beroepsgroepen die in het Register Letselschade staan ingeschreven. In gezamenlijk overleg zijn deze reglementen met kwaliteitseisen opgesteld, die de basis vormen voor de auditcyclus. Dat herstelgerichte dienstverlening een belangrijke plek in de letselschadebranche heeft, bleek niet alleen uit het aantal aanmeldingen voor het register vanuit deze beroepsgroep. De Startnotitie Herstelgerichte Dienstverlening werd opgesteld en later aangevuld met een bloemlezing van casuïstiek uit de dagelijkse praktijk van diverse typen dienstverleners uit de letselschadebranche.

De Werkgroep Normering zat ook niet stil. Er werden diverse vaststellingsovereenkomsten opgesteld en de Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade werd grondig geëvalueerd. In 2020 wordt hier de laatste hand aan gelegd.

Voor het eerst werd met de Handreiking Zorgschade gewerkt en twee zorgschadedeskundigen organiseerden in samenwerking met DLR het Symposium Zorgschade in 2019. Tijdens dit symposium in Zeist werd naar antwoorden gezocht op verschillende vragen op het gebied van zorgschade. De aanbeveling 'Werken met één Medisch Adviseur' werd gecompleteerd en uitgebracht. Deze is er op gericht om in meer – en bij voorkeur zoveel mogelijk – letselschadezaken met één onafhankelijk medisch adviseur te werken.

Om ervoor te zorgen dat het proces rond het verhalen van letselschade als gevolg van een beroepsziekte beter gaat lopen, werd begin 2018 het project Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims opgestart. De projectgroep leverde eind 2019 een consultatieversie op van het document: 'Goede Praktijken Beroepsziektezaken, Handreiking voor de afwikkeling van schade door beroepsziekten'.

Met het Centraal Klanttevredenheidsonderzoek kan sinds kort op een eenduidige, moderne en beproefde wijze de tevredenheid worden gemeten van cliënten van belangenbehartigers die (al dan niet) in het Register Letselschade ingeschreven staan.

Een hoogtepunt in 2019 was zonder meer de jaarlijkse 'Raadsdag', waarmee DLR de achterban verbreding en verdieping bood in de huidige ontwikkelingen in de branche en waar een aantal actuele onderwerpen werd toegelicht. Deze elfde editie had als thema 'Kaf en Koren'. Minister voor Rechtsbescherming Sander Dekker, kondigde officieel het Nationaal Keurmerk Letselschade aan met de woorden: "Dit keurmerk biedt mensen een houvast, maakt duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt het kaf van het koren." Een verbetering ten opzichte van het huidige register is dat DLR bindende afspraken wil maken met alle verwijzers. Zij zullen in het voorliggende model alleen nog verwijzen naar partijen die gezamenlijk dit keurmerk vormen. Uiteraard is dit een groeimodel en zullen we als betrokken partijen elkaar voortdurend scherp moeten houden om onze pretentie waar te maken. Het is de hoogste tijd om in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden!

Tjibbe Joustra



ORGANISATIE

BESTUUR

SAMENSTELLING BESTUUR

Voorzitter:	mr. Tjibbe Joustra
Penningmeester:	mr. Victor Geskes (ANWB)
Algemeen lid:	mr. Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland)
	drs. Ferdinand Soeteman (Verbond van Verzekeraars)

PLATFORM

SAMENSTELLING PLATFORM

Voorzitter	mr. Tjibbe Joustra
ANWB	vacature
De Letselschade Raad	mr. drs. Remco Heeremans, vanaf 1 mei 2018
Slachtofferhulp Nederland	mr. Victor Jammers (lid)
Verbond van Verzekeraars	mr. Stan Teuben (WAM-verzekeraars, lid, in 2018 plv. lid)
	mr. drs. Marly de Blaeij (WAM verzekeraars, pvl. lid, in 2018 lid)
	mr. Jan Moerland (rechtsbijstandverzekeraars, lid), tot 1 juni 2018
	ir. Bas van Harten (rechtsbijstandverzekeraars, lid), vanaf 1 juni 2018 vacature (rechtsbijstandverzekeraars, plv. lid)
	mr. Irene Heikens (medisch aansprakelijkheidsverzekeraars, lid)
	mr. Harry Henschen (medisch aansprakelijkheidsverzekeraars, plv. lid), tot 1 oktober 2019
NIVRE	dhr. Berth Groot (lid)
	mr. drs. Robert Andriessen (plv. lid)
GAV	drs. Thijs Brandt (lid), tot december 2018
	drs. Petr Pliva (lid), vanaf januari 2019
NIS	mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (lid)
	mr. Inkie Stoop RE (plv. lid)
NVvA	dhr. Erwin Audenaerde (lid)
	dhr. Bas Hagoort (plv. lid)
NLE	dhr. Rini Withagen RE (lid)
	dhr. Mark van Dijk (plv. lid)

TOEHOORDERS BIJ PLATFORMOVERLEG

Ministerie van JenV	mr. Liselotte van Hoppe (lid)
	mr. Sven Zoeteman (plv. lid)
LSA	mr. Armin Vorsselman (lid)
	mr. Nicole Bastiaans (plv. lid)

PLATFORMOVERLEG

Het Platformoverleg is het hoogste overlegorgaan van De Letselschade Raad. In het Platformoverleg zijn de belangrijkste partijen binnen de letselschadebranche vertegenwoordigd. Samen werken zij aan inhoudelijke onderwerpen en nemen zij beleidsmatige besluiten. Deze besluiten worden veelal voorbereid door project- of werkgroepen en commissies waaraan relevante marktpartijen deelnemen. De besluitvorming in het Platformoverleg vindt plaats op basis van unanimiteit. Voorafgaand aan de besluitvorming worden de standpunten van betrokken partijen grondig verkend door het raadplegen van de achterban.

BUREAU

SAMENSTELLING BUREAU

Directeur:	mr. drs. R. Heeremans
Senior beleidsmedewerker/jurist:	mr. Ivanka Dijkstra
	mr. Marieke van Werkhoven
	mr. Annemieke Dekker
Office Manager:	mw. Sonja Plooi



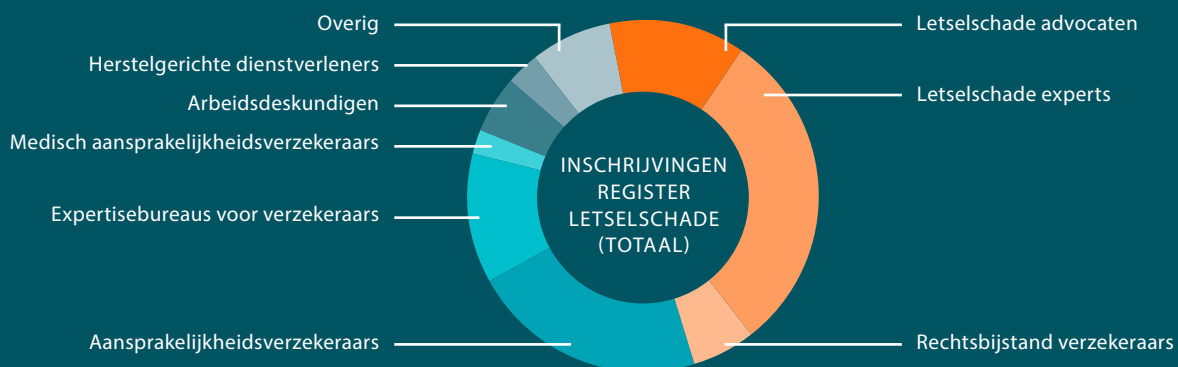
REGISTER LETSELSCHADE

Het Register Letselschade is sinds 2017 hét overkoepelend kwaliteitsstelsel, ontworpen voor professionele dienstverleners die actief zijn in de letselschadebranche. Organisaties die hierin ingeschreven willen worden, dienen te voldoen aan kwaliteitseisen. In 2019 zijn de reglementen gereedgekomen voor vijf van de zes beroepsgroepen die in het register staan ingeschreven. Elk van de reglementen bevat kwaliteitseisen voor de betreffende beroepsgroep. Deze kwaliteitseisen heeft de branche in gezamenlijk overleg opgesteld, met raadpleging van de achterbannen.

Het betreft reglementen voor de beroepsgroepen: letselschade expert werkend voor belangenbehartiger, rechtsbijstandsverzekeraar, letselschade expert werkend voor aansprakelijkheidsverzekeraar, aansprakelijkheidsverzekeraar en medisch aansprakelijkheidsverzekeraar. De reglementen vormen de basis voor een auditcyclus van 3 jaar. Deze cyclus bestaat uit 1 bezoekaudit per 3 jaar en een jaarlijks self assessment in de tussenliggende jaren.



Voor de herstelgerichte- en overige dienstverleners was in 2019 nog geen reglement en auditcyclus beschikbaar. Afgelopen jaar is gewerkt aan het opstellen hiervan. De verwachting is dat beide begin 2020 gereed zijn. Er is een gestage toename zichtbaar van herstelgerichte dienstverleners die zich willen inschrijven in het Register Letselschade.



COMMISSIE REGISTER LETSELSCHADE

Sinds de samenvoeging in 2017 is een onafhankelijke commissie verantwoordelijk voor de regels die gelden voor de ingeschrevenen in het Register Letselschade. Deze onafhankelijke Commissie Register Letselschade is samengesteld uit oud-bestuursleden van de Stichting Keurmerk Letselschade, aangevuld met enkele extra leden vanuit de diverse geledingen van de letselschadebranche. De commissie adviseert het bestuur van De Letselschade Raad met betrekking tot het register en is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer hiervan. Tevens is zij verantwoordelijk voor de toelating van nieuwe organisaties in het register en voor toetsing van de ingeschreven organisaties aan de kwaliteitseisen door middel van audits en self assessments. Zo optimaliseert de commissie de kwaliteit in de sector en weert ze beunhazen.

SAMENSTELLING COMMISSIE REGISTER LETSELSCHADE

mr. drs. Remco Heeremans (DLR), plv. voorzitter
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
mr. drs. Robert Andriessen (NIVRE), tot 2019
Maarten van der Linden (NIVRE), vanaf 2019
mr. Rachel Dielen (VvV)
mr. Harry Henschen (medisch aansprakelijkheidsverzekeraars), tot 2019
mr. Merel Hulsebosch (medisch aansprakelijkheidsverzekeraars), vanaf 2019
mr. Victor Jammers (Slachtofferhulp Nederland)
mr. Freek Schultz (LSA advocaat)
mr. Marnix van Teeffelen RE (belangenbehartiger)
mr. Ali Schipper (ARAG), vanaf juni 2018
mr. Annemiek van Reenen- ten Kate (NIS)
Linda Renders (Trivium advies), vanaf maart 2019

NATIONAAL KEURMERK LETSELSCHADE

Tijdens de Raadsdag van november 2019 presenteerde De Letselschade Raad het voornemen om het bestaande Register Letselschade in 2020 uit te bouwen tot het Nationaal Keurmerk Letselschade. Hierdoor kunnen slachtoffers erop vertrouwen dat op één overzichtelijke locatie alle bonafide partijen staan geregistreerd, die belangen van mensen met letsel op integere wijze behartigen. Richting overheid en maatschappij gaat de sector één gedragen kwaliteitskeurmerk hanteren waarmee de bonafide en

malafide bedrijven duidelijk worden onderscheiden. Een verbetering ten opzichte van het huidige register is dat DLR bindende afspraken wil maken met alle verwijzers. Zij zullen in het voorliggende model alleen nog verwijzen naar partijen die gezamenlijk dit keurmerk vormen. Uiteraard is dit een groeimodel en zullen de betrokken partijen elkaar voortdurend scherp moeten houden om deze pretentie waar te maken!

GOMA 2.0

PERMANENTE COMMISSIE GOMA

De Permanente Commissie GOMA (PC GOMA) is het overlegorgaan van De Letselschade Raad waar de letselschadebranche en zorgsector elkaar ontmoeten. De PC GOMA heeft de GOMA ontwikkeld en geïmplementeerd en is belast met de herziening van en voorlichting over de GOMA. De leden van de commissie treden op als ambassadeurs van de GOMA binnen hun eigen achterbannen. De focus van de PC GOMA lag in 2018 en 2019 op de herziening van de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid, de GOMA 2.0.

GOMA 2.0

In 2017 startte na veel voorwerk een schrijfgroep bestaande uit Arno Akkermans (VU Amsterdam), Jørgen Simons (advocaat) en Berber Laarman (docent-onderzoeker VU Amsterdam) met het schrijven van een raamwerk voor een nieuwe gedragscode. Naast de input en opbrengsten vanuit de expertmeetings was ook het nieuwe wettelijke kader waarbinnen de gedragscode moet opereren (de Wkkgz) een belangrijke inspiratiebron. Dat raamwerk is aan de leden van de PC GOMA voorgelegd. In 2018 heeft Johan Legemaate zich bij de schrijfgroep gevoegd. De teksten zijn verder uitgewerkt tot een conceptversie waarmee de diverse organisaties eind 2019 hun achterbannen hebben geraadpleegd. Vervolgens werd de laatste hand gelegd aan een finaal concept dat in 2020 aan de PC GOMA zal worden voorgelegd. Het streven is om eind 2020 een definitieve nieuwe GOMA op te leveren.

MEDISCHE MACHTIGING

Het is de wens van de auteurs om bij de nieuwe GOMA ook een nieuwe versie van de medische machtiging als werkdocument te ontwikkelen en aan te bieden. Daarom heeft de PC GOMA zich ook ingespannen om tot een uniforme medische machtiging bij de GOMA te komen. De meningen over deze machtiging lagen echter nog ver uiteen en er werd hierover nog geen consensus bereikt.



In het kader van de ontwikkeling van de nieuwe GOMA, is er vanuit de schrijfgroep GOMA opnieuw getracht om tot een passende conceptversie te komen. Na intensief overleg is gebleken dat er vanuit verzekeraars nog steeds principiële bezwaren tegen de conceptversie bestaan. In een aantal overleggen is hierover uitvoerig gediscussieerd. In 2020 komt de PC GOMA bijeen om een aparte sessie aan dit onderwerp te wijden.

SAMENSTELLING PERMANENTE COMMISSIE GOMA

prof. mr. Arno Akkermans (VU), voorzitter
 mr. Trudy Boshuizen (NVZ)
 mr. Rachel Dielen (VvV)
 mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
 mw. Gerda de Groot (VKIG), tot 1 juli 2018
 mr. Madelon Hengeveld (VKIG)
 mr. Harry Henschen (VvAA), tot 1 oktober 2019
 mr. Merel Hulsebosch (Medirisk), vanaf 1 juni 2018
 mr. Hugo de Jager (rechtsbijstandsverzekeraars)
 mr. Corinne Jeekel (letselschadeadvocaat), tot 1 juli 2018
 mr. Berber Laarman (VU, toehoorder)
 mr. Annemiek van Reenen–ten Kate (NLE)

mr. Anneloes Rube (KNMG)
 mr. Aernout Santen (Centramed Onderlinge
 Waarborgmaatschappij B.A.)
 mr. Arne Verbout (NFU)
 mr. Claire Blaauw (VvAA), vanaf 1 januari 2019
 mw. Lisette Geldof-van Doorn (Ministerie van VWS)

mr. Babette de Graaff-Bosch, per 1 november 2018
 mw. Josine van der Kraan MSc. (Patiënten federatie
 Nederland)
 mr. ir. Jørgen Simons (Leijnse Artz), vanaf 1 januari
 2019

WERKGROEP NORMERING

Normering in de vorm van richtlijnen schept duidelijkheid bij de letselschadebehandeling. De richtlijnen maken voor alle betrokkenen inzichtelijk wat de gangbare bedragen, termijnen en uitgangspunten voor een berekening van letselschade zijn. In de Werkgroep Normering zitten vakspecialisten van de organisaties uit het Platformoverleg van De Letselschade Raad. De leden van de werkgroep evalueren de bestaande richtlijnen. Zij adviseren het Platformoverleg over eventuele aanpassingen van de richtlijnen, aanbevelingen en overige regelingen. Ook ontwikkelt de werkgroep voorstellen voor nieuwe richtlijnen. De achterban van de werkgroep-leden wordt, d.m.v. de werkmethode (volgens een stappenplan) van de Werkgroep Normering, betrokken bij het ontwikkelingsproces. In 2018 en 2019 werd vooruitgang geboekt op diverse onderwerpen.

ACTUALISATIE LETSELSCHADE RICHTLIJN REKENMODEL OVERLIJDENSSCHADE

De Denktank Overlijdensschade werkte in 2019 in nauw contact met de Werkgroep Normering, samen met het NIBUD en de Werkgroep Normering, aan een aanpassing en uitbreiding van de Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade. Deze evaluatie resulteerde in een aantal gewenste aanpassingen die inmiddels zijn neergelegd in een concept aanpassing van deze richtlijn. In 2020 zal de actualisatie worden afgerond. Het betreft met name een aanvulling op het model, zodat het onder meer ook voor

‘nieuwe’ gezinssituaties, zoals eenoudergezinnen en samengestelde gezinnen, toepasbaar is.

VASTSTELLINGSOVEREENKOMSTEN

In 2019 is vanuit de Werkgroep Normering hard gewerkt aan diverse vaststellingsovereenkomsten (VSO's). In een dergelijke overeenkomst tussen het slachtoffer met letselschade en de aansprakelijke partij leggen partijen de afspraken vast waaronder de letselschadezaak wordt afgesloten. Het betreft VSO's voor afwikkeling van letselschadezaken met minderjarigen, overlijdenszaken en VSO's met belastinggarantie, allen opgesplitst in WAM- en niet-WAM zaken. Deze VSO's zijn zoveel mogelijk geüniformeerd qua tekst en lay-out en zijn vanaf de website van De Letselschade Raad te downloaden.

RICHTLIJN HUISHOUDELIJKE HULP

Wanneer iemand letselschade heeft en als gevolg hiervan zelf geen of minder huishoudelijke taken kan verrichten, kan het zo zijn dat deze persoon huishoudelijke hulp nodig heeft. Hiervoor is de Richtlijn Huishoudelijke hulp opgesteld. Er is met deze richtlijn sneller zekerheid over vergoeding van kosten, waardoor de benadeelde grip krijgt op de situatie en zich beter kan concentreren op herstel en re-integratie. Omdat er vanuit de praktijk veel vragen binnenkomen over toepassing van de richtlijn bij met name gezinnen waar oudere inwonende kinderen huishoudelijke taken zouden kunnen opvangen,

is binnen de Werkgroep Normering een sub-werkgroep gestart met het opstellen van een lijst met FAQs. Men verwacht, gezien de raadpleging van alle achterbannen, dat deze medio 2020 gereed zal zijn.

SAMENSTELLING WERKGROEP NORMERING

dr. mr. Rianka Rijnhout (Universiteit Utrecht), voorzitter
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris
dhr. Peter van den Bedem (NIVRE)
mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars),
tot 1 mei 2018
mr. Jolanda Broeders (SHN), tot augustus 2019

mr. Marcel Garst (FSO)
mr. Hieron van der Hoeven
(aansprakelijkheidsverzekeraars)
mr. Ralph Keizer (aansprakelijkheidsverzekeraars)
mr. Inkie Stoop RE (NIS)
dhr. Fred Zwarts (NLE)
mr. Ingrid van der Zwet (VvV,
rechtsbijstandverzekeraars)
mr. Inge van der Kolk (VvV), vanaf 1 juni 2018
ing. Erik-Jan Bakker (De Bureaus)
drs. Petr Pliva (GAV)

ZORGSCHADE

SYMPOSIUM ZORGSCHADE: JE GAAT HET PAS ZIEN, ALS JE HET DOORHEBT

Op 23 mei 2019 vond het Symposium Zorgschade plaats. Zorgschade is voor de letselschadebranche een relatief diffuus begrip. In 2018 werd voor het eerst met de Handreiking Zorgschade gewerkt. Dit heeft er echter nog niet toe geleid dat elke letselschadeprofessional het begrip zorgschade hetzelfde uitlegt. Het lijkt er zelfs op dat in discussies over de behandeling van zorgschadedossiers de essentie van wat zorgschade precies inhoudt, nogal eens uit het oog wordt verloren. Tegen deze achtergrond organiseerden de zorgschadedeskundigen en medeauteurs van de Handreiking Zorgschade, Erwin Audenaerde (Heling & Partners) en Linda Renders (Trivium advies),

in samenwerking met De Letselschade Raad het Symposium Zorgschade.

Tijdens het symposium in Zeist werd naar antwoorden gezocht op vragen als: Wat is zorgschade en wat is een zorgschadedossier? Welke problemen ondervindt de branche bij de behandeling van een zorgschadedossier? Hoe verhouden de juridische discussie en de discussie over publieke en private regelingen zich tot de praktijk? Hoe wordt het belang van het slachtoffer het beste gediend en welke oplossingen zijn er voor ondervonden problemen?

FINANCIËLE PARAGRAAF

Tevens bleek tijdens het symposium dat de praktijk wacht op de Financiële Paragraaf. Hierin staat





onder meer advies op het gebied van te hanteren tarieven voor het verlenen van langdurige en complexe zorg. Ook bevat de paragraaf een aantal belastingtechnische vraagstukken (bijvoorbeeld de vraag of een vergoeding voor informele zorg gezien moet worden als belastbaar inkomen). De Financiële Paragraaf wordt opgesteld vanuit de Projectgroep Financiële Paragraaf en zal, via het stappenplan van de Werkgroep Normering (met raadpleging dus van de diverse achterbannen), hopelijk medio 2020 definitief kunnen worden gemaakt en aan de Handreiking Zorgschade kunnen worden toegevoegd.

SAMENSTELLING PROJECTGROEP FINANCIËLE PARAGRAAF:

dhr. Erwin Audenaerde (NvVA)
ing. Erik-Jan Bakker (De Bureaus)
mr. Hieron van der Hoeven
(aansprakelijkheidsverzekeraars)
mw. Linda Renders (Trivium advies)
dhr. Marco Speelmans (Aegon)
mw. Ingrid van der Zwet (rechtsbijstandverzekeraars)

HANDREIKING ZORGSCHADE

De Handreiking Zorgschade geeft een beschrijving van de processtappen die gezet kunnen worden bij de afwikkeling van zorgschadezaken: letselschadezaken waarin sprake is van een blijvende, intensieve en complexe zorgvraag.

De doelstelling van de handreiking is tweeledig: Ten eerste biedt deze een beoordelingskader dat van nut kan zijn bij het vaststellen van de noodzakelijke zorgbehoefte en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Ten tweede geeft de handreiking concrete handvatten voor een meer inzichtelijke schadevaststelling en -begroting bij zorgsituaties waarin sprake is van een bovennormale zorgvraag, die niet volledig vanuit reguliere private en publieke middelen gefinancierd kan worden.

PERMANENTE COMMISSIE ZORGSCHADE

In 2019 heeft het eerste overleg van de Permanente Commissie Zorgschade plaatsgevonden. Aan deze commissie nemen o.a. personen deel die ook in de Werkgroep Zorgschade plaats hadden en zo betrokken waren bij het opstellen van de Handreiking Zorgschade. Voorts wordt nog gekeken naar uitbreiding van deze commissie met mensen vanuit de wetenschap, advocatuur en rechterlijke macht. De Handreiking Zorgschade wordt gezien als een levend document. De permanente commissie zal de handreiking nader uitwerken, zowel procesmatig als in praktische zin. Men wil daarmee de handreiking meer bruikbaar maken voor alle actoren in de letselschadebranche en daarbij een maximaal draagvlak creëren voor de handreiking. Binnen de Permanente Commissie Zorgschade wordt tevens een profiel zorgschadedeskundigen opgesteld.

SAMENSTELLING COMMISSIE ZORGSCHADE

dhr. Erwin Audenaerde (NvVA), voorzitter
mw. Linda Renders (Trivium advies)
mr. Marieke van Werkhoven (DLR)
dhr. Marco Speelmans (Aegon)
dhr. Dick van Laren, in 2018
mr. drs. Robert Andriessen (NIVRE), in 2018
mw. Jacqueline Bakker (TotaalSupport/Factum)
mw. Diana Geboers (Achmea)
mw. Sonja ter Bruggen (Achmea)
mr. Melissa de Groot (EUR)

ONDERZOEK LANGLOPENDE LETSELSCHADESCHADEZAKEN

In 2017 vond een gesprek plaats tussen minister Sander Dekker, de verzekeraars en DLR. De minister verzocht DLR om een onderzoek te starten naar de kenmerken van langlopende letselschadezaken. Het onderzoek richt zich op het achterhalen van de redenen voor het tijdsverloop in letselschadedossiers die langer dan twee jaar openstaan en daarmee langlopend zijn geworden. Deze termijn sluit aan bij de tweejaarstermijn die in de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) is opgenomen.

Na een zorgvuldige aanbesteding heeft DLR ervoor gekozen het onderzoek te laten uitvoeren door de Universiteit Utrecht. De universiteit laat zich hierbij assisteren door Q-Consult Progress Partners. Het onderzoek bestaat uit verschillende delen: een literatuuronderzoek, een dossieronderzoek bij verzekeraars, een vragenlijstonderzoek bij benadeelden en een gedeelte waarin de onderzoeksuitkomsten worden doorgesproken met zowel gedupeerden (met interviews) als professionals (tijdens een focusgroep bijeenkomst). Aan de hand van deze onderdelen inventariseert de universiteit de kenmerken van deze dossiers. Daarbij wordt niet alleen gelet op juridisch-technische factoren, maar ook bijvoorbeeld op het medisch traject, de bereikbaarheid van partijen, de ervaren rechtvaardigheid door de benadeelde partij en de inzet van neutrale derden, zoals een rechter of een herstelgerichte dienstverlener.

Het literatuuronderzoek, dossieronderzoek en vragenlijstonderzoek zijn in de eerste fase afgerond.

In 2020 starten de Universiteit Utrecht en Q-Consult met de analyse van het dossieronderzoek en het vragenlijstonderzoek. Deze analyse zal worden gedeeld met de focusgroep die haar input over deze eerste bevindingen zal geven. Tevens zal worden bekeken of er behoefte is tot het verder analyseren van data. De focusgroep bestaat uit professionele dienstverleners uit de branche die op geen enkele manier eerder bij het onderzoek betrokken zijn geweest. Naar verwachting wordt het onderzoek in de zomer van 2020 afgerond.

BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Voor de begeleiding van het onderzoek is door De Letselschade Raad een commissie ingesteld. In deze begeleidingscommissie hebben verschillende partijen zitting. Zij zijn gevraagd vanwege hun kennis over langlopende dossiers. De samenstelling van de commissie is een afspiegeling van de letselschadebranche zoals vertegenwoordigd in het Platformoverleg van De Letselschade Raad.

SAMENSTELLING BEGELEIDINGSCOMMISSIE

mr. Ivo Giesen (UU), projectleider
dr. mr. Rianka Rijnhout (UU), projectleider
mr. drs. Marly de Blaeij (WAM-verzekeraars)
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
mr. drs. Remco Heeremans (DLR), voorzitter
mr. Jasper Keizer (advocaat)
mr. Annemiek van Reenen-ten Kate (NIS)
mr. Judith Schmidt (Verzekeraars), tot nov 2019
mr. Myriam van de Vorst (Verzekeraars)
dhr. Frans van Cuijk (NLE)

HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

Herstelgerichte dienstverlening is gericht op het (functioneel) herstel van een persoon met letselschade. Daarbij gaat het niet alleen om medisch herstel, maar ook om praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal herstel, inclusief het herstel van vertrouwen. Het vinden van een nieuw perspectief en het herwinnen van de autonomie is hierbij belangrijk. Dit vraagt om een onafhankelijke, integrale, vaak multidisciplinaire aanpak. Herstelgerichte dienstverlening biedt die aanpak.

Herstelgerichte dienstverleners ondersteunen, ieder vanuit hun specifieke vakbekwaamheid, mensen met letselschade met name op medisch, praktisch, emotioneel, sociaal, maatschappelijk en economisch gebied. Dit gebeurt in opdracht van en in overleg met de verzekeraar of belangenbehartiger.

In 2018 is een Startnotitie Herstelgerichte Dienstverlening opgesteld waarin het bovenstaande is beschreven en verder uitgewerkt. In 2019 is deze startnotitie aangevuld met een bloemlezing van casuïstiek uit de dagelijkse praktijk van diverse typen dienstverleners werkzaam in de letselschadebranche. De bloemlezing bevat voorbeelden die duidelijk maken in welk soort situaties herstelgerichte dienstverlening de benadeelde geholpen heeft om weer grip op het eigen leven te krijgen of bij het herstel van de autonomie. Deze documenten zijn terug te vinden op de website van De Letselschade Raad.

REGLEMENT VOOR BEROEPSGROEP HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENERS

Elk van de beroepsgroepen die in het Register Letselschade staan ingeschreven, heeft een eigen reglement. In deze reglementen zijn voor alle afzonderlijke beroepsgroepen specifieke kwaliteitseisen neergelegd. Deze kwaliteitseisen heeft de branche in gezamenlijk overleg opgesteld, met raadpleging van de achterbannen. In 2018 en 2019

is gewerkt aan het opstellen van het reglement voor de beroepsgroep herstelgerichte dienstverleners, dat naar verwachting begin 2020 gereed zal zijn. Zodra het reglement voor de beroepsgroep herstelgerichte dienstverleners gereed is, gaat ook de auditcyclus voor deze beroepsgroep van start.

SAMENSTELLING WERKGROEP HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

drs. Toine Raasveld, (Metzorg), voorzitter
Joop Schrok (EHC Arbeidsdeskundig advies en management), wnd. voorzitter
mr. Ivanka Dijkstra (DLR), secretaris
mw. Frederike Apotheker (Aovz)
mr. Nicole Bastiaans (advocaat)
mr. Rachel Dielen (VvV)
drs. Annette Gerritsen (Maatschap De Letselschadepsychologen)
mr. Sander de Groot (NLE)
mw. Ester Haver Droeze – van Iersel MSc.
(Adviespraktijk Ergotherapie Esther Haver Droeze)
dhr. Rob Pamboer (NIVRE)
mw. Linda Renders (Trivium advies)
mw. Jeannette Stroop (Nationale Nederlanden)
dhr. Marco Speelmans (Aegon), per september 2019

SUBGROEP OPLEIDINGEN HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

De Subgroep Opleidingen Herstelgerichte Dienstverlening is een afgeleide van de Werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening en bestaat uit enkele leden van voornoemde werkgroep. Deze groep heeft een curriculum letselschade opgesteld voor herstelgerichte dienstverleners werkzaam in letselschadezaken, om basiskennis op te doen van letselschade.

De subgroep heeft geïnventariseerd welke opleidingen er bestaan voor herstelgerichte dienstverleners en of hierin aandacht wordt besteed aan letselschade. Er is contact geweest met diverse

opleidingsinstituten om te polsen of er interesse is om letselschade modules in de desbetreffende opleidingen op te nemen. Tot slot is er een inventarisatie gemaakt van de onderwerpen over letselschade, waar elke herstelgerichte dienstverlener die werkzaam is in letselschadezaken, kennis van behoort te hebben.

Het opgestelde curriculum is voorgelegd aan opleiders in zowel de herstelgerichte dienstverlenings-

als in de letselschadebranche. Hoewel alle opleidingsinstituten enthousiast waren om met het opgestelde curriculum aan de slag te gaan, sloot het voorstel van juridisch opleider OSR het meeste aan bij de wensen en verwachtingen van de werkgroep. Medio september 2019 gaf de werkgroep groen licht aan het opleidingsvoorstel van OSR om de specifieke basisopleiding letselschade voor herstelgerichte dienstverleners te ontwikkelen. De opleiding zal in de loop van 2020 van start gaan.

AANBEVELING 'WERKEN MET ÉÉN MEDISCH ADVISEUR'

Eind 2018 is de aanbeveling 'Werken met één Medisch Adviseur' gecompleteerd en uitgebracht. Met deze aanbeveling is een voor de praktijk bruikbare mogelijkheid ontworpen om het medisch traject in de letselschadepraktijk op een vlottere, transparante, minder belastende en minder kostbare manier vorm te geven. Ook is deze aanbeveling bedoeld om de al bestaande praktijk voor het werken met één medisch adviseur te reguleren.

Het werken met één onafhankelijk medisch adviseur werd al eerder gesignaleerd als belangrijke potentiële oplossing voor een aantal knelpunten in het medisch traject. Een aantal succesvolle pilots waren voor De Letselschade Raad aanleiding om tot deze aanbeveling te komen, die er op is gericht om in meer – en bij voorkeur zoveel mogelijk – letselschadezaken te werken met één onafhankelijk medisch adviseur, om zodoende het medisch traject, met name voor slachtoffers, zo optimaal mogelijk in te richten.

TOTSTANDKOMING

Vanuit de Werkgroep Normering werd een projectgroep samengesteld die de reeds opgedane ervaringen met de aanbeveling heeft geïnventariseerd. Hieruit kwam naar voren dat bij het

werken met één onafhankelijk medisch adviseur de doorlooptijd van het medisch traject wordt verkort, de klanttevredenheid gemiddeld op hetzelfde niveau blijft en de dossierkosten beperkt kunnen worden. Vervolgens is de letselschadebranche geconsulteerd; in een drietal expertmeetings is achtereenvolgens aan belangenbehartigers van slachtoffers, (schadebehandelaars van) verzekeraars en medisch adviseurs om input gevraagd voor de op te stellen aanbeveling. Deze input is meegenomen bij het opstellen van een eerste concept van de aanbeveling dat vervolgens in een schriftelijke consultatieronde is voorgelegd aan de Werkgroep Normering en de daarin vertegenwoordigde achterban, de eerder geconsulteerde letselschadeprofessionals en uiteindelijk aan het Platformoverleg van De Letselschade Raad. Dit resulteerde in de aanbeveling 'Werken met één Medisch Adviseur'.

EVALUATIE

In de tweede helft van 2019 heeft een eerste evaluatie van deze handleiding plaatsgevonden. Alle marktpartijen zijn ten behoeve van deze evaluatie d.m.v. een enquête gevraagd om input te geven. De uitkomsten van deze evaluatie worden in 2020 verwacht.

SAMENSTELLING PROJECTGROEP WERKEN MET ÉÉN MEDISCH ADVISEUR

dhr. Peter van den Bedem (NIVRE)
mr. Jeroen Boer (VvV, aansprakelijkheidsverzekeraars)

drs. Thijs Brandt (GAV)
mr. Marcel Garst (FSO)
mr. Marieke van Werkhoven (DLR)

PROJECT GEDRAGSCODE BEROEPSZIEKTEN

Begin 2018 ging het project Gedragscode Afhandeling Beroepsziekteclaims van start. Voor werknemers die vermoeden dat zij gezondheidsproblemen hebben opgelopen als gevolg van hun werkzaamheden, is het vaak lastig om hun schade gecompenseerd te krijgen. Bij letselschadezaken is het aan de direct betrokkene - de persoon met letselschade - om te bewijzen dat zijn of haar gezondheidsklachten veroorzaakt zijn door een ongeval, (medisch) incident of werkomstandigheden. In geval van een beroepsziekte is het bewijzen van het causaal verband tussen de letselschade en de huidige of vroegere werkzaamheden van de betrokkene echter veel complexer en daardoor tijdrovender dan in andere letselschadezaken. Daarnaast ervaren werknemers een hoge drempel bij het melden van een beroepsziekte en het indienen van een schadeclaim omdat zij hun relatie met de eigen werkgever niet willen compromitteren. Resultaat hiervan is dat de problematiek latent blijft en (te) veel werknemers schade lijden, daarbij zonder goede begeleiding in een kwetsbare positie blijven én niet gecompenseerd worden voor de geleden en nog te lijden schade.

Het project moet leiden tot een gedragscode die ervoor moet zorgen dat het proces rond het verhalen van letselschade beter gaat lopen. Hiermee is vaak veel tijd en geld gemoeid. Het slachtoffer moet sneller duidelijkheid krijgen over zijn claim en de grip op zijn maatschappelijke en financiële toekomst terugkrijgen. Hiertoe legt DLR goede praktijken met betrekking tot de afhandeling van beroepsziektezaken vast, financieel ondersteund door een subsidie van het

Ministerie van SZW. Het onderzoek is uitbesteed aan de Erasmus School of Law. Door het vastleggen van goede praktijken met betrekking tot de afhandeling van beroepsziektezaken kan worden bereikt dat beroepsziektezaken worden afgewikkeld volgens een tussen partijen afgesproken stappenplan. De afwikkeling wordt daardoor voorspelbaarder, doordat zaken uniformer en binnen redelijke termijnen worden behandeld.

In 2018 heeft een drietal consultatierondes plaatsgevonden en in 2019 vond de redactiefase plaats. De werkzaamheden van de Erasmus School of Law, de interne discussies en de gezamenlijke inbreng van de leden van de werkgroep hebben eind 2019 geresulteerd in een consultatieversie van het document: 'Goede Praktijken Beroepsziektezaken, Handreiking voor de afwikkeling van schade door beroepsziekten'. In het document is met name gekeken naar de initiële fase van de afhandeling van een beroepsziekteclaim, omdat is gebleken dat daar de meeste winst te behalen valt. Partijen blijken baat te hebben bij een stappenplan, aan de hand waarvan hun samenwerking kan worden vormgegeven. Openheid en vertrouwen staan daarbij voorop. Ook de kostenaspecten zijn geadresseerd. In 2020 zal het document ter consultatie aan de letselschadebranche worden voorgelegd.

SAMENSTELLING STUURGROEP GEDRAGSCODE BEROEPSZIEKTEN

prof. mr. Siewert Lindenbergh (EUR), projectleider
mr. dr. Marnix Hebly (EUR), projectsecretaris
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris
mr. Melissa de Groot (EUR)
mr. drs. Remco Heeremans (DLR), voorzitter
mr. Derk Jan van der Kolk (Van Traa advocaten)
mr. Peter den Ouden (VvV)
mr. August Van (Beer advocaten en VU)
dr. Jan Warning (Instituut Asbestslachtoffers)
dhr. Olaus Wildbret (Bureau Beroepsziekten FNV)
dhr. Mario van Mierlo (VNO NCW)
dhr. Rob Triemstra (Ministerie van SZW), toehoorder

SAMENSTELLING WERKGROEP GEDRAGSCODE BEROEPSZIEKTEN

prof. mr. Siewert Lindenbergh (EUR), projectleider
mr. dr. Marnix Hebly (EUR), projectsecretaris
mr. Melissa de Groot (EUR), projectsecretaris
mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris

mr. drs. Remco Heeremans (DLR)
drs. Remco Zuidervliet (Allianz)
mw. Diny de Neef (NIS)
dhr. Martin Dijkshoorn RE (BSA)
mr. Bart Waterbolk (Cordaet Personenschade B.V.)
mr. Marco Zwagerman (Beer Advocaten)
mr. Peter Knijp (Stadermann Luiten Advocaten)
drs. Monique Tolsma-Piegza (GAV)
dhr. Joop Schrok (EHC Arbeidsdeskundig advies en management)
dhr. Ernst Jurgens MD MSc (bedrijfsarts)
drs. Laurens Buisman (1Medisch Adviseur)
mr. Daphne van Doorn (Bureau Beroepsziekten FNV)
mr. Bart Neervoort (LetMe)
mr. Lydia Charlier (Beer Advocaten)
mr. Jan Mathies (AWVN)
mr. Martijn Tuin RE (Achmea Personenschade)
mr. Hugo de Jager (SRK Rechtsbijstand)
mr. dr. Jan Wouter Alt (Stichting WAA)
ing. Leon Widdershoven (NFK en AVN)

RAADSDAG 2019 KAF EN KOREN

Jaarlijks organiseert De Letselschade Raad de Raadsdag met als doel de achterban verbreding en verdieping te bieden en een aantal actuele onderwerpen toe te lichten. Op donderdag 21 november 2019 vond de 11e editie van De Letselschade Raadsdag plaats te Madurodam met als thema 'Kaf en Koren'. Circa 150 deelnemers woonden

de dag bij, waarbij het accent lag op het benadrukken en koesteren van de kwaliteit van partijen die betrokken zijn bij het letselschaderegeling proces.

De heer Tjibbe Joustra gaf, in zijn hoedanigheid als voorzitter van het bestuur van De Letselschade Raad, de aftrap van deze dag. Sander Dekker, Minister voor





Rechtsbescherming van het Ministerie van JenV, kondigde vervolgens (d.m.v. een videoboodschap) het Nationaal Keurmerk Letselschade officieel aan. "Met deze video wil ik laten weten dat een goede behandeling van letselschade mij echt aan het hart gaat, daarmee kunnen we iets goeds voor slachtoffers doen. Na een ingrijpend ongeval moet je kunnen vertrouwen op goede hulp en een deskundige schadeafwikkeling. Daarom wordt vandaag het Nationaal Keurmerk Letselschade geïntroduceerd: een gezamenlijk keurmerk voor alle beroepsgroepen in de branche. Ik juich dat van harte toe, want daarmee biedt u mensen een houvast, maakt u duidelijk bij wie ze in goede handen zijn en scheidt u het kaf van het koren." Remco Heeremans, directeur van DLR, sprak de belofte uit dat komend jaar onze sector georganiseerd gaat worden. "Het is de hoogste tijd om in de overdrive te gaan. Het is tijd om het kaf definitief van het koren te scheiden!"

Diverse projectgroepleden praatten de deelnemers bij over de verschillende lopende projecten tijdens een 'Rondje langs de velden'. Ze lieten zo zien hoe binnen De Letselschade Raad kwaliteit wordt gewaarborgd. Diverse sprekers gaven hun visie op kwaliteit op gebieden als luisteren, harmonie-oplossingen, hoe kwaliteit (h)erkennen etc. Tijdens een ronde parallelsessies werd een aantal van die onderwerpen verder uitgediept en was er aandacht voor effectieve communicatie en luisteren zonder woorden. De geëvalueerde en geactualiseerde Richtlijn Overlijdensschade en de auditcyclus van het Register Letselschade werden eveneens in de parallelsessies behandeld.

Met elkaar zagen we waar een relatief kleine sector groot in kan zijn.

TASKFORCE CENTRAAL KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

In 2019 is de laatste hand gelegd aan het Centraal Klanttevredenheidsonderzoek. Met dit middel kan op een eenduidige, moderne en beproefde wijze de tevredenheid worden gemeten van de klanten van de belangenbehartigers die (al dan niet) ingeschreven staan in het Register Letselschade. In het belang van de beoordeling van de klanttevredenheid is de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) reeds verplicht voor de ingeschreven belangenbehartigers.

Met behulp van twee letselschadeslachtoffers en het geselecteerde onderzoeksbureau [Tevreden.nl](https://www.tevreden.nl) heeft de taskforce vragenlijsten samengesteld. Tevens werd

op 5 september 2019 een webinar georganiseerd.

In het najaar van 2019 zijn 17 letselschade praktijken gestart met het afnemen ervan. De eerste uitkomsten zijn positief; het merendeel van de slachtoffers blijkt tevreden te zijn met de aanpak en afwikkeling van hun letselschade.

SAMENSTELLING TASKFORCE

dhr. Bart Hoogendoorn (ANWB), projectleider

mr. Marieke van Werkhoven (DLR), secretaris

dhr. Ard Korevaar

ir. Ed Bijman

mr. Rachel Dielen (VvV)

dhr. Wimold Peters

SLUITING BEMIDDELINGSLOKET

Sinds januari 2018 richt De Letselschade Raad zijn activiteiten op het gebied van letselschade met name op de professionele dienstverleners in de branche. Als gevolg van deze keuze bemiddelt DLR niet langer in individuele klachten of geschillen. Het bemiddelingsloket is dan ook per voornoemde datum gesloten. Dat betekent dat meldingen

van belanghebbenden niet meer inhoudelijk in behandeling worden genomen. E-mailers ontvangen een autoreply waarin algemene informatie wordt verschaft over signalering en klachtmogelijkheden en waarin wordt verwezen naar het Register Letselschade voor het vinden van een deskundig belangenbehartiger.

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING

In 2018 werd de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Deze wet verving de Wet bescherming persoonsgegevens. De Letselschade Raad heeft van alle dataverzamelingen geïnventariseerd in hoeverre zij persoonsgegevens

bevatten en hoe de bescherming daarvan, zowel procedureel als technisch, geregeld is. Voor alle gegevens is een risico inventarisatie gemaakt en zijn er generieke maatregelen toegepast.

FINANCIËN

De Letselschade Raad is een samenwerkingsverband waarin instanties samenwerken die actief zijn in de letselschadepraktijk: Slachtofferhulp Nederland, Verbond van Verzekeraars, ANWB, NIVRE en NIS (vakverenigingen van belangenbehartigers), GAV (De Nederlandse Vereniging van Geneeskundig Adviseurs), NVvA (Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen) en NLE (Branchevereniging Nederlandse Letselschade Experts). De Vereniging van Letselschade Advocaten LSA is als toehoorder aangesloten bij de Raad, evenals het Ministerie van JenV.

Stichting De Letselschade Raad wordt als non-profit organisatie met name gefinancierd door de deelnemende organisaties en de ingeschreven organisaties in het Register Letselschade. Daarnaast kunnen er projectsubsidies worden verstrekt door verschillende ministeries of andere organisaties ten behoeve van het opstellen van bijvoorbeeld gedragscodes, zoals in 2014 door het Ministerie van VWS (GOMA) en in 2018 door het Ministerie van SZW (Gedragscode Beroepsziekteclaims).

Een jaarrekening wordt jaarlijks opgesteld door de accountant op basis van door het bestuur gekozen grondslagen. De waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn hierbij gebaseerd op historische kosten. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. De opbrengsten worden verantwoord in de periode waarin ze zijn gerealiseerd, kosten worden verantwoord in het jaar waarin ze voorzienbaar zijn. Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar.

Het jaar 2019 is afgesloten met een positief resultaat van € 32.700,-. Dit wordt met name veroorzaakt doordat er minder algemene kosten en minder personeelskosten zijn gemaakt dan begroot. Daarnaast zijn er iets meer baten ontvangen door met name de projectsubsidies en georganiseerde symposia.



De Letselschade Raad, augustus 2020
Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag
Postbus 93309, 2509 AH Den Haag
T (088) 3322555
E info@deletselschaderaad.nl
www.deletselschaderaad.nl